

Số: / UBND-CNTT
V/v phối hợp cung cấp thông tin để
xây dựng dự thảo Đề án của Thủ
tướng Chính phủ đẩy mạnh công
tác tuyên truyền về dịch vụ công
trực tuyến

Cam Ranh, ngày tháng năm 2023

Kính gửi: Sở Thông tin và Truyền thông.

Thực hiện Công văn số 3631/STTTT-TTBCXB ngày 03/11/2023 của Sở Thông tin và Truyền thông về phối hợp cung cấp thông tin để xây dựng dự thảo Đề án của Thủ tướng Chính phủ đẩy mạnh công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến; UBND thành phố Cam Ranh cung cấp thông tin như sau:

1. Hiện trạng công tác tuyên truyền về dịch vụ công trực tuyến (DVCTT) tại đơn vị, địa phương

Công tác tuyên truyền về DVCTT thông qua hoạt động, hình thức: Tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả (Bộ phận TN&TKQ); Tiếp công dân; Hệ thống đài truyền thanh tại các xã, phường; Công/trang thông tin điện tử; Mạng xã hội; Niêm yết thông tin giới thiệu, hướng dẫn thực hiện DVCTT tại trụ sở cơ quan, Bộ phận TN&TKQ; Tờ rơi, băng rôn; Cán bộ, công chức hướng dẫn, tuyên truyền và hỗ trợ người dân; Hội nghị tại các Thôn/Tổ dân phố; Tổ công nghệ số cộng đồng và đề án 06; Triển khai mã QR - Code.

2. Khó khăn, vướng mắc trong công tác tuyên truyền về DVCTT.

2.1. Về phía người dân

- Một bộ phận người dân tại khu vực nông thôn, vùng đồng bào dân tộc thiểu số, vùng ven biển khả năng tiếp cận, sử dụng công nghệ thông tin còn hạn chế.

- Một bộ phận người dân có tâm lý, thói quen muốn trực tiếp đến cơ quan nhà nước để thực hiện TTHC; ngại tiếp cận công nghệ thông tin, ngại tìm hiểu quy trình, cách thức thực hiện, tâm lý “ hỏi trực tiếp cán bộ vẫn hay hơn là tự mày mò gửi trên mạng”...; Nộp hồ sơ TTHC để hỏi các thắc mắc hoặc kịp thời bổ sung giấy tờ khi cần thiết...

- Một bộ phận người dân là người cao tuổi không sử dụng điện thoại thông minh hoặc sử dụng nhưng cũng không biết quy trình thực hiện nên rất khó hướng dẫn, tuyên truyền.

- Một bộ phận người dân chưa nắm, chưa hiểu DVCTT; không biết thông tin DVCTT...; không biết cách thức, quy trình thực hiện DVCTT...

2.2. Về phía cơ quan nhà nước

DVCTT mặc dù dễ tiếp cận nhưng để sử dụng thì lại khó, vì phải khai lại thông tin nhiều lần; một số TTHC vẫn yêu cầu tải, điền thông tin, in mẫu tờ khai, sử dụng máy scan để scan giấy tờ hoặc chụp hình khiến người dân thực hiện nhiều bước. Đơn cử như lĩnh vực đất đai có lượng hồ sơ phát sinh rất lớn nhưng TTHC còn rườm rà, khó sử dụng dẫn đến người dân e ngại, khó khăn khi thực hiện...

3. Đề xuất thực hiện công tác tuyên truyền về DVCTT trong thời gian tới.

- Thường xuyên tập huấn, bồi dưỡng kiến thức thành viên Tổ công nghệ số cộng đồng (Tổ CNSCĐ) để nắm bắt, hiểu rõ chính sách, nghiệp vụ liên quan DVCTT; Phát huy vai trò, trách nhiệm Tổ CNSCĐ trong thực hiện tuyên truyền để người dân thấy được sự thiết thực, hiệu quả, tiện ích thực sự khi sử dụng DVCTT; đồng thời trực tiếp hướng dẫn, hỗ trợ người dân về quy trình, cách thức thực hiện DVCTT... Tổ CNSCĐ thực hiện nhiệm vụ tuyên truyền thường xuyên, liên tục trong Nhân dân. Song song đó, Nhà nước cần phải có mô hình thống nhất, cơ chế, chính sách hỗ trợ Tổ CNSCĐ; Cần có giải pháp đánh giá, đo lường hoạt động Tổ CNSCĐ...

- Thành lập các điểm giải đáp thắc mắc và hỗ trợ người dân về chuyển đổi số và công nghệ số, trong đó có nội dung tuyên truyền, hỗ trợ, hướng dẫn người dân thực hiện DVCTT... tại các khu vực tập trung đông dân cư, thôn/Tổ dân phố...

- Tiếp tục tuyên truyền: Cổng/trang thông tin điện tử; Hệ thống Đài truyền thanh; Mạng xã hội; Tờ rơi, băng rôn, phướn tuyên

UBND thành phố Cam Ranh đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông xem xét tổng hợp./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Nhu trên;
- TT. UBND thành phố;
- Phòng Văn hóa – Thông tin;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hà Thế Ân